

COSA DEVO SAPERE DELLA MIA VISITA AL PRONTO SOCCORSO?

PRONTO SOCCORSO — CAMPOSAMPIERO



INFORMATIVA PER GLI UTENTI

Informazioni di contatto

	Via P. Cosma, 1 - Camposampiero (Pd) - Area Grigia
	Tel. 049 9324118
	Fax. 049 9324119
	E.mail: ps.csp@aulss6.veneto.it



SAPERVI CHE?

NON È OPPORTUNO ACCEDERE AL PRONTO SOCCORSO PER SITUAZIONI CLINICHE NOTE, CRONICIZZATE, CHE NON SUBISCANO VARIAZIONI IMPROVVISE. SI DEVE, IN OGNI CASO, EVITARE DI RICORRERE AL PRONTO SOCCORSO SE ESISTE UNA POSSIBILITÀ ALTERNATIVA (MEDICO DI BASE, GUARDIA MEDICA)

OGNI VISITA INUTILE AL PRONTO SOCCORSO È UN OSTACOLO A CHI HA UNA CONDIZIONE URGENTE.

IL BUON FUNZIONAMENTO DEL PRONTO SOCCORSO DIPENDE DA TUTTI



IMPORTANTE

INFORMA IMMEDIATAMENTE IL PERSONALE SE TU O LA PERSONA CHE ASSISTI STA IMPROVVISAMENTE PEGGIORANDO



ATTENZIONE

QUESTO OSPEDALE PERSEGUE UNA POLITICA DI TOLLERANZA ZERO NEI CONFRONTI DELLA VIOLENZA, OFFESE, INGIURIE, MINACCE E OGNI FORMA DI VIOLENZA ANCHE SOLO VERBALE NON SONO CONSENTITE. A CHIUNQUE SI DIMOSTRI VIOLENTO E AGGRESSIVO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE SARÀ CHIESTO DI LASCIARE IL PRONTO SOCCORSO E SARANNO FATTE INTERVENIRE LE FORZE DELL'ORDINE.



ACCESSO E ACCETTAZIONE

Benvenuti

Il Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso ospedaliero è una reparto dall'organizzazione altamente complessa che garantisce il trattamento specializzato delle emergenze/urgenze ovvero quelle condizioni patologiche che richiedono una risposta rapida, a volte immediata, per i pazienti che si presentano in condizioni critiche.

Accettazione e Triage

Tutti i pazienti che giungono in Pronto Soccorso sono accolti e valutati da un infermiere esperto e specificamente formato che stabilirà quanto urgentemente il vostro caso deve essere preso in carico. La valutazione dell'urgenza del caso è detta Triage.

L'infermiere vi chiederà il tesserino sanitario e le vostre informazioni anagrafiche e potrebbe effettuare delle misurazioni come la temperatura corporea, la pressione arteriosa, la frequenza cardiaca e la saturazione dell'ossigeno.

Vi darà inoltre indicazioni rispetto alle aree di attesa e rivaluterà nel tempo il vostro stato.

Fornirà inoltre un iniziale trattamento per il dolore ove previsto dai protocolli interni.



TRIAGE

Assegnare la priorità

Cos'è

Il Triage è una valutazione infermieristica specializzata che ha lo scopo principale di identificare i pazienti in condizioni critiche e quelli i cui sintomi hanno una maggiore probabilità di essere causati da un problema grave che può evolvere rapidamente verso la morte o l'invalidità. Non serve a ridurre i tempi attesi bensì a garantire che i pazienti estremamente gravi, non debbano attendere minuti preziosi per la vita.

Priorità di accesso e Codici Triage

Al termine della valutazione di Triage ai pazienti vengono assegnati le seguenti priorità di accesso così suddivise in ordine di gravità:

- 1 ROSSO massima priorità per alterazione delle funzioni vitali**
- 2 ARANCIONE priorità per alto rischio evolutivo**
- 3 GIALLO priorità per possibile rischio evolutivo**
- 4 VERDE nessun rischio evolutivo, priorità per grave sofferenza**
- 5 BIANCO nessun rischio evolutivo, sofferenza lieve-moderata**

Lo stato di sofferenza è valutato in base alla tipologia del disturbo, la sua durata e le caratteristiche del paziente.



GESTIONE

Percorso

Quanto rimarrò?

Il personale vi prenderà in carico il prima possibile rispettando le priorità del Triage. Le persone in condizioni più gravi verranno sempre viste per prime.

In alcuni casi il vostro percorso potrebbe essere già iniziato dall'infermiere di Triage che in casi selezionati può avviare gli utenti direttamente a visite specialistiche o accertamenti.

Il tempo di permanenza per i pazienti è differente ed è influenzato dalla numerosità degli accessi e dalla complessità dei casi nonché dalla rapidità con cui sono svolte tutte le indagini (esami di laboratorio, di radiologia, consulenze). Ricordate che il nostro personale contemporaneamente all'attività di Pronto Soccorso garantisce anche i soccorsi sul territorio (SUEM-118).

Indagini e test

Il Pronto Soccorso svolge un complesso lavoro di valutazione del rischio, approfondimento diagnostico e si adopera per la completa stabilizzazione dei pazienti critici.

Questa attività consente di ridurre la mortalità e gli esiti invalidanti, migliorare l'appropriatezza dei ricoveri evitando quelli inutili ed inadeguati e conseguentemente ridurre i tempi di degenza durante il ricovero.

Durante il percorso potrete essere sottoposti ad esami del sangue, radiografie e TAC.

Attese e spazi

Il personale vi indicherà in quali spazi sostare in attesa del completamento del vostro percorso. Alcuni pazienti richiedono tempi di osservazione più lunghi e indagini più serrate. Questa eventualità corrisponde all'Osservazione Breve Intensiva (OBI) e può durare sino a 48h.



ACCOMPAGNATORI

Parenti e persone di fiducia

Posso seguire il paziente?

Di regola i pazienti non dovrebbero essere accompagnati durante tutto il percorso di valutazione. Fanno eccezione:

- I pazienti minorenni
- I pazienti non autosufficienti con certificata disabilità

Gli accompagnatori possono temporaneamente accedere alle aree interne al Pronto Soccorso su richiesta del personale medico per ricevere e/o fornire informazioni. In sala d'attesa non devono sostare accompagnatori di pazienti autosufficienti. Limitazioni agli accessi alle aree di trattamento intensivo, OBI e in genere ai locali di valutazione e trattamento derivano dall'esigenze di cura, oltreché dalle necessità di rispetto della privacy e dalle precauzioni di prevenzione per il COVID19.



INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Aspettative

Cosa dovete aspettarvi da noi?

Il personale sanitario del Pronto Soccorso gestisce tra i 90 e i 140 pazienti al giorno molti dei quali giungono contemporaneamente. Lo staff, tuttavia, si adopererà per tenervi informati. In particolare provvederà a fornire:

INFORMAZIONI SUI TEMPI D'ATTESA: le attese per i Codici di Bassa Priorità (Bianchi e Verdi), sono influenzate dall'accesso irregolare e imprevedibile di pazienti a più Alta Priorità (Rossi, Arancioni, Gialli), nonché dai tempi di esecuzione degli accertamenti e dalla disponibilità dei reparti ad accogliere i ricoverati.

INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE: ricordate che il rispetto della privacy impone che non siano date informazioni sullo stato di salute di pazienti adulti coscienti in grado di autodeterminarsi se non su precisa e specifica richiesta degli stessi.

INFORMAZIONI SUL VOSTRO PERCORSO: il personale vi indicherà quale sarà il probabile iter della vostra permanenza in Pronto Soccorso man mano che si accerterà del vostro problema di salute.

Cosa vi chiediamo

Mangiare e bere

Vi chiediamo di astenervi dal cibo e dalle bevande sino alla visita medica: alcune indagini devono essere effettuate a digiuno per motivi di sicurezza.

Interrompere il trattamento

Se decideste di lasciare il Pronto Soccorso prima o successivamente alla visita informate lo staff e discutatene prima con il medico.

Cortesìa

Rispetto ed educazione sono un obbligo comune e un alleato per la comprensione reciproca. Non sempre i carichi di lavoro e l'incertezza che è connessa all'attività del Pronto Soccorso ci consentono di rispondere tempestivamente ai vostri quesiti, questo non significa che verranno ignorati.



TICKET

Compartecipazione alla spesa

Devo pagare?

Gli accessi di pronto soccorso sono soggetti al possibile pagamento di una quota fissa (ticket) secondo la normativa nazionale e ad una compartecipazione alla spesa sugli accertamenti effettuati in base alla normativa regionale (DGRV 1513/2014).

Perché devo pagare?

L'attribuzione del ticket non è a discrezione degli operatori ma deriva dalle normative sopracitate ed è talora un possibile motivo di tensione e scontento per chi si rivolge al Pronto Soccorso.

Il ticket non è una "multa", ma una "tassa", per tutti gli accessi al Pronto Soccorso a prescindere dalla loro appropriatezza, esclusi:

- Problemi sanitari che si presentano con alterazione delle funzioni vitali o sintomi che possono sottendere un rischio di morte imminente o di invalidità (Codici Rossi, Arancioni e Gialli)
- Casi cui segue il Ricovero o che effettuano Osservazione Breve Intensiva
- Categorie con esenzioni totali (per motivi sanitari, economici ed amministrativi),
- Specifici casi previsti dalla Delibera Regionale in materia.

Al momento dell'assegnazione del Codice colore viene rilasciata una informativa che spiega quali pazienti sono esenti dal Ticket. Tale informativa è presente sia in formato di poster sia di volantino anche in sala di attesa.

Quando devo pagare?

Il ticket viene erogato ai pazienti in base alla diagnosi finale ed al tipo di prestazioni effettuate a tutti i pazienti registrati al Triage con codice colore Verde o Bianco. Va precisato che solo alla dimissione il personale di Pronto Soccorso potrà verificare se al vostro caso si applicano le norme sul ticket previste dai decreti Nazionali e della direttive Regionali e che siamo tenuti a seguire come disposto dagli organi competenti.



DIMISSIONE

Al termine delle indagini

Ricovero

Alcune condizioni richiedono la degenza presso un reparto ospedaliero. In questo caso il nostro personale si adopererà per ricoverarvi nel reparto adeguato il prima possibile. Se l'ospedale è particolarmente sovraccarico il ricovero potrebbe richiedere del tempo, durante il quale continueremo ad occuparci di voi.

Dimissione

In caso di dimissione un membro dello staff vi fornirà:

- Il verbale del pronto soccorso e gli esiti degli accertamenti
- Le istruzioni terapeutiche e di comportamento per il domicilio e qualora necessario indicazioni su successivi controlli con il Medico di Famiglia o ulteriori approfondimenti diagnostici.

Trasporto in ambulanza

Il Servizio di trasporto per dimissione dal PS verso il domicilio, altra struttura sanitaria pubblica o privata convenzionata, è garantito per i pazienti assistiti dal Servizio Sanitario regionale nelle seguenti eventualità: paziente incapace di mantenere la postura del tronco anche da seduto, allettamento cronico, movimentazione del paziente sicuramente o potenzialmente pericolosa e non altrimenti trasportabile (DGRV 1411/2011).

In caso di trasporto a domicilio da Pronto Soccorso il trasferimento avverrà compatibilmente con la disponibilità di mezzi ed equipaggi idonei, destinati a tale tipo di attività, solo nella fascia oraria dalle 8 alle 21.

Ho diritto al rientro o trasferimento in ambulanza?

Il servizio di trasporto con ambulanza per dimissione dal Pronto Soccorso è a totale carico del paziente sia nel reperimento del mezzo che nei costi nei seguenti casi:

- paziente autosufficiente
- paziente non assistito dal servizio sanitario regionale veneto
- paziente che si dimette volontariamente, non per decisione sanitaria
- per problemi di esclusiva natura socioeconomica o familiare

In caso abbiate necessità di reperire una ambulanza per la dimissione a domicilio chiedete al nostro staff che vi aiuterà fornendovi supporto.